****

Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8 929 266 06 90 e-mail: [sociologos@bk.ru](mailto:sociologos@bk.ru)

ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602 ВТБ 24 (ПАО) к/с 30101810965770000413 БИК 046577413

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Рупп С.В.

Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Карелия

Тюмень, 2022 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc106040624)

[Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг 6](#_Toc106040625)

[Итоговые значения показателей независимой оценки 21](#_Toc106040626)

[Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки 23](#_Toc106040627)

[**ЗАКЛЮЧЕНИЕ** 26](#_Toc106040628)

## ВВЕДЕНИЕ

Для оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Карелия было обследовано 10 организаций, все работы выполнены в соответствии с:

Федеральным законом от 05.12.2017№ 392 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н);

Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Приказом Минфина России от 22.07.2015 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и порядок ее размещения»;

Федеральным законом от 28.12.2013 № [442-ФЗ](http://rulaws.ru/laws/Federalnyy-zakon-ot-28.12.2013-N-442-FZ/) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Совокупность используемых методов при оказании услуг, позволила получить информации по следующим направлениям:

1) открытость и доступность информации об организации;

2) комфортность условий предоставления услуг в организации;

3) доброжелательность, вежливость работников организаций;

4) удовлетворенность получателей качеством условий оказания услуг;

5) доступность услуг для инвалидов.

В качестве методов сбора информации для дальнейшей оценки выступали:

* Опрос получателей услуг;
* Контент анализ официальных сайтов;
* Изучение условий оказания услуг в организациях.

Опрос получателей услуг проходил в соответствии с объем выборочной совокупности и составил 40% от числа получателей услуг за предыдущий календарный период, но не более 600 человек для каждой организации. Опрос получателей услуг проходил в электронной форме при помощи специализированного сервиса для проведения исследования общественного мнения «Тестограф» и лично в помещении организации.

Изучение условий оказания услуг в организациях проходило по средствам личного визита наблюдателя.

Результаты сбора первичной информации обработаны с помощью специализированного программного обеспечения IBM SPSS Statistics 21 ver. (Совместим с MS Office Excel).

На основании полученных данных по всем методам, применяемым в исследовании, рассчитаны все необходимые значения показателей независимой оценки и составлен итоговый рейтинг организаций.

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Объем выборочной совокупности, НОК |
| 1 | ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | 32 |
| 2 | ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки» | 116 |
| 3 | ГБСУ СО РК «Петрозаводский  дом-интернат для ветеранов» | 72 |
| 4 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»» | 144 |
| 5 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1» | 134 |
| 6 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4» | 90 |
| 7 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5» | 76 |
| 8 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6» | 84 |
| 9 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7» | 74 |
| 10 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8» | 177 |

## Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.

*1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.*

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Количество информационных объектов на стенде | Максимально возможный балл | Информативность стенда | Количество информационных объектов на сайте | Максимально возможный балл | Информативность сайта | **Итоговый балл** |
| 1 | ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | 18 | 18 | 100 | 17 | 17 | 100 | **100** |
| 2 | ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки» | 19 | 19 | 100 | 17 | 17 | 100 | **100** |
| 3 | ГБСУ СО РК «Петрозаводский  дом-интернат для ветеранов» | 17 | 17 | 100 | 17 | 17 | 100 | **100** |
| 4 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»» | 19 | 19 | 100 | 17 | 17 | 100 | **100** |
| 5 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1» | 18 | 18 | 100 | 17 | 17 | 100 | **100** |
| 6 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4» | 18 | 18 | 100 | 17 | 17 | 100 | **100** |
| 7 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5» | 17 | 17 | 100 | 17 | 17 | 100 | **100** |
| 8 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6» | 18 | 18 | 100 | 17 | 17 | 100 | **100** |
| 9 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7» | 18 | 18 | 100 | 17 | 17 | 100 | **100** |
| 10 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8» | 18 | 18 | 100 | 17 | 17 | 100 | **100** |

*1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.*

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Телефон | Электронная почта | Электронные сервисы\* | «ЧЗВ» \*\*\* | Анкета или ссылка на нее\*\*\* | **Итоговый балл** |
| 1 | ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | + | *+* | + | + | + | **100** |
| 2 | ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки» | + | - | - | - | + | **60** |
| 3 | ГБСУ СО РК «Петрозаводский  дом-интернат для ветеранов» | + | *+* | *-* | + | + | **100** |
| 4 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»» | + | *+* | *-* | + | + | **100** |
| 5 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1» | + | *-* | *-* | - | + | **60** |
| 6 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4» | + | *+* | *-* | - | + | **90** |
| 7 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5» | + | *+* | *+* | - | + | **100** |
| 8 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6» | + | *+* | *-* | + | + | **100** |
| 9 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7» | + | *+* | *+* | - | - | **90** |
| 10 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8» | + | *+* | *-* | + | + | **100** |

\*\*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

\*\*\*Часто задаваемые вопросы

\*\*\*\*Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

*1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Количество оценивших стенд | Кол-во удовлетворенных | Баллы по стенду | Количество оценивших сайт | Кол-во удовлетворенных | Баллы по сайту | **Итоговый балл** |
| 1 | ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | 29 | 28 | 96,6 | 17 | 17 | 100 | **98,3** |
| 2 | ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки» | 116 | 116 | 100 | 116 | 116 | 100 | **100** |
| 3 | ГБСУ СО РК «Петрозаводский  дом-интернат для ветеранов» | 66 | 66 | 100 | 37 | 37 | 100 | **100** |
| 4 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»» | 111 | 110 | 99,1 | 114 | 113 | 99,1 | **99,1** |
| 5 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1» | 120 | 119 | 99,2 | 104 | 104 | 100 | **99,6** |
| 6 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4» | 64 | 63 | 98,4 | 62 | 58 | 93,5 | **95,95** |
| 7 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5» | 38 | 37 | 97,4 | 15 | 15 | 100 | **98,7** |
| 8 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6» | 61 | 61 | 100 | 22 | 21 | 95,5 | **97,75** |
| 9 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7» | 69 | 69 | 100 | 42 | 41 | 97,6 | **98,8** |
| 10 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8» | 146 | 145 | 99,3 | 137 | 135 | 98,5 | **98,9** |

1. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг.

*2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Наличие комфортной зоны отдыха | Наличие и понятность навигации внутри организации | Наличие и доступность питьевой воды | Наличие и доступность санитарно-гигиеничес-ких помещений | Санитарное состояние помещений организации | Транспортная доступность | Доступность записи | Итоговый балл |
| 1 | ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | + | + | + | + | + | + | + | **100** |
| 2 | ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки» | + | + | + | + | + | + | + | **100** |
| 3 | ГБСУ СО РК «Петрозаводский  дом-интернат для ветеранов» | + | + | + | + | + | + | + | **100** |
| 4 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»» | + | + | + | + | + | + | + | **100** |
| 5 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1» | + | + | + | + | + | + | + | **100** |
| 6 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4» | + | + | + | + | + | + | + | **100** |
| 7 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5» | + | + | + | + | + | + | + | **100** |
| 8 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6» | + | + | + | + | + | + | + | **100** |
| 9 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7» | + | + | + | + | + | + | + | **100** |
| 10 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8» | + | + | + | + | + | + | + | **100** |

*2.2 Время ожидания предоставления услуги.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы по критерию 2.2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | **Итоговый балл** |
| 1 | ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | 32 | 32 | **100** |
| 2 | ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки» | 116 | 116 | **100** |
| 3 | ГБСУ СО РК «Петрозаводский  дом-интернат для ветеранов» | 72 | 72 | **100** |
| 4 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»» | 144 | 141 | **97,9** |
| 5 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1» | 134 | 131 | **97,8** |
| 6 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4» | 90 | 87 | **96,7** |
| 7 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5» | 76 | 76 | **100** |
| 8 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6» | 84 | 83 | **98,8** |
| 9 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7» | 74 | 74 | **100** |
| 10 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8» | 177 | 174 | **98,3** |

*2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы по критерию 2.3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | **Итоговый балл** |
| 1 | ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | 32 | 32 | **100** |
| 2 | ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки» | 116 | 116 | **100** |
| 3 | ГБСУ СО РК «Петрозаводский  дом-интернат для ветеранов» | 72 | 72 | **100** |
| 4 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»» | 144 | 144 | **100** |
| 5 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1» | 134 | 132 | **98,5** |
| 6 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4» | 90 | 90 | **100** |
| 7 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5» | 76 | 76 | **100** |
| 8 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6» | 84 | 81 | **96,4** |
| 9 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7» | 74 | 74 | **100** |
| 10 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8» | 177 | 171 | **96,6** |

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.

*3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы по критерию 3.1

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Оборудование входных групп пандуса-ми | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Наличие сменных кресел-колясок | Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | **Итоговый балл** |
| 1 | ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | + | + | + | + | + | **100** |
| 2 | ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки» | + | + | + | + | + | **100** |
| 3 | ГБСУ СО РК «Петрозаводский  дом-интернат для ветеранов» | + | + | + | + | + | **100** |
| 4 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»\* | + | + | + | - | + | **80** |
| 5 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1» | + | + | + | + | + | **100** |
| 6 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4»\* | + | + | + | - | + | **80** |
| 7 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5»\* | + | + | + | + | + | **100** |
| 8 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6» | + | + | + | + | + | **100** |
| 9 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7» | + | + | + | - | + | **80** |
| 10 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8»\* | + | + | + | + | + | **100** |

\*Показатель рассчитан исходя из отсутствия территории для организации парковочной зоны.

*3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации | Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому | **Итоговый балл** |
| 1 | ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | + | + | - | + | + | + | **100** |
| 2 | ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки» | + | + | - | + | + | + | **100** |
| 3 | ГБСУ СО РК «Петрозаводский  дом-интернат для ветеранов» | + | + | - | + | + | + | **100** |
| 4 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» | + | + | - | + | + | + | **100** |
| 5 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1» | + | + | + | + | + | + | **100** |
| 6 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4» | + | + | - | + | + | + | **100** |
| 7 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5» | + | + | - | + | + | + | **100** |
| 8 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6» | + | + | - | + | + | + | **100** |
| 9 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7» | + | + | - | + | + | + | **100** |
| 10 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8» | + | + | - | + | + | + | **100** |

*3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы по критерию 3.3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | **Итоговый балл** |
| 1 | ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»\* | 0 | 0 | **100** |
| 2 | ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки» | 116 | 116 | **100** |
| 3 | ГБСУ СО РК «Петрозаводский  дом-интернат для ветеранов» | 59 | 59 | **100** |
| 4 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» | 17 | 16 | **94,1** |
| 5 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1» | 15 | 15 | **100** |
| 6 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4» | 14 | 14 | **100** |
| 7 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5» | 8 | 7 | **87,5** |
| 8 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6» | 10 | 10 | **100** |
| 9 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7» | 3 | 3 | **100** |
| 10 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8» | 20 | 20 | **100** |

\* При отсутствии в организации лиц с ОВЗ, показатель рассчитывается по формуле: К3 = (К1\*0,6+К2\*0,4)

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.

*4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.*

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы по критерию 4.1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | **Итоговый балл** |
| 1 | ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | 32 | 32 | **100** |
| 2 | ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки» | 116 | 116 | **100** |
| 3 | ГБСУ СО РК «Петрозаводский  дом-интернат для ветеранов» | 72 | 72 | **100** |
| 4 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» | 144 | 141 | **97,9** |
| 5 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1» | 134 | 132 | **98,5** |
| 6 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4» | 90 | 90 | **100** |
| 7 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5» | 76 | 76 | **100** |
| 8 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6» | 84 | 81 | **96,4** |
| 9 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7» | 74 | 73 | **98,6** |
| 10 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8» | 177 | 177 | **100** |

*4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы по критерию 4.2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | **Итоговый балл** |
| 1 | ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | 32 | 32 | **100** |
| 2 | ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки» | 116 | 116 | **100** |
| 3 | ГБСУ СО РК «Петрозаводский  дом-интернат для ветеранов» | 72 | 72 | **100** |
| 4 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» | 144 | 142 | **98,6** |
| 5 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1» | 134 | 134 | **100** |
| 6 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4» | 90 | 90 | **100** |
| 7 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5» | 76 | 76 | **100** |
| 8 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6» | 84 | 83 | **98,8** |
| 9 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7» | 74 | 73 | **98,6** |
| 10 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8» | 177 | 175 | **98,9** |

*4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы по критерию 4.3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | **Итоговый балл** |
| 1 | ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»\* |  |  | **100** |
| 2 | ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки» | 116 | 116 | **100** |
| 3 | ГБСУ СО РК «Петрозаводский  дом-интернат для ветеранов» | 30 | 30 | **100** |
| 4 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» | 121 | 121 | **100** |
| 5 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1» | 108 | 108 | **100** |
| 6 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4» | 81 | 81 | **100** |
| 7 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5» | 52 | 52 | **100** |
| 8 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6» | 57 | 57 | **100** |
| 9 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7» | 59 | 59 | **100** |
| 10 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8» | 140 | 140 | **100** |

\* Показатель рассчитан исходя из особенностей получателей услуг организации: К3 = (К1+К2)/2

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

*5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы по критерию 5.1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Количество ответивших | Количество готовых рекомендовать | **Итоговый балл** |
| 1 | ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»\* |  |  | **100** |
| 2 | ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки» | 116 | 116 | **100** |
| 3 | ГБСУ СО РК «Петрозаводский  дом-интернат для ветеранов» | 72 | 72 | **100** |
| 4 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» | 144 | 138 | **95,8** |
| 5 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1» | 134 | 130 | **97** |
| 6 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4» | 90 | 83 | **92,2** |
| 7 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5» | 76 | 72 | **94,7** |
| 8 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6» | 84 | 77 | **91,7** |
| 9 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7» | 74 | 74 | **100** |
| 10 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8» | 177 | 164 | **92,7** |

\* Показатель рассчитан исходя из особенностей получателей услуг организации: К1 = (К2+К3)/2

*5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы по критерию 5.2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | **Итоговый балл** |
| 1 | ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | 32 | 32 | **100** |
| 2 | ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки» | 116 | 116 | **100** |
| 3 | ГБСУ СО РК «Петрозаводский  дом-интернат для ветеранов» | 72 | 72 | **100** |
| 4 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» | 144 | 135 | **93,8** |
| 5 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1» | 134 | 132 | **98,5** |
| 6 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4» | 90 | 87 | **96,7** |
| 7 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5» | 76 | 59 | **77,6** |
| 8 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6» | 84 | 80 | **95,2** |
| 9 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7» | 74 | 74 | **100** |
| 10 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8» | 177 | 171 | **96,6** |

*5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 16.

Таблица 16. Баллы по критерию 5.3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | **Итоговый балл** |
| 1 | ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | 32 | 32 | **100** |
| 2 | ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки» | 116 | 116 | **100** |
| 3 | ГБСУ СО РК «Петрозаводский  дом-интернат для ветеранов» | 72 | 72 | **100** |
| 4 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» | 144 | 141 | **97,9** |
| 5 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1» | 134 | 134 | **100** |
| 6 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4» | 90 | 90 | **100** |
| 7 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5» | 76 | 76 | **100** |
| 8 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6» | 84 | 82 | **97,6** |
| 9 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7» | 74 | 74 | **100** |
| 10 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8» | 177 | 174 | **98,3** |

## Итоговые значения показателей независимой оценки

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование организации | Итоговый балл по учреждению | Показатели характеризующие открытость и доступность информации об организации | | | Итого по критерию 1 | Показатели характеризующие комфортность условий оказания услуг | | | Итого по критерию 2 | Показатели характеризующие доступность услуг для инвалидов | | | Итого по критерию 3 | Показатели характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации | | | Итого по критерию 4 | Показатели характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | | | Итого по критерию 5 |
| 0,3 | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0,4 | 0,4 | 0,2 | 0,3 | 0,2 | 0,5 |
| 1.1. | 1.2. | 1.3. | 2.1. | 2.2. | 2.3. | 3.1. | 3.2. | 3.3. | 4.1. | 4.2. | 4.3. | 5.1. | 5.2. | 5.3. |
| 1 | ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | 99,9 | 100 | 100 | 98,3 | 99,3 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2 | ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки» | 97,6 | 100 | 60 | 100 | 88,0 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 3 | ГБСУ СО РК «Петрозаводский  дом-интернат для ветеранов» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 4 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» | 97,1 | 100 | 100 | 99,1 | 99,6 | 100 | 97,9 | 100 | 99,2 | 80 | 100 | 94,1 | 92,2 | 97,9 | 98,6 | 100 | 98,6 | 95,8 | 93,8 | 97,9 | 96 |
| 5 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1» | 96,9 | 100 | 60 | 99,6 | 87,8 | 100 | 97,8 | 98,5 | 98,7 | 100 | 100 | 100 | 100 | 98,5 | 100 | 100 | 99,4 | 97 | 98,5 | 100 | 98,8 |
| 6 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4» | 97,0 | 100 | 90 | 95,95 | 95,4 | 100 | 96,7 | 100 | 98,7 | 80 | 100 | 100 | 94 | 100 | 100 | 100 | 100 | 92,2 | 96,7 | 100 | 97 |
| 7 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5» | 97,9 | 100 | 100 | 98,7 | 99,5 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 87,5 | 96,3 | 100 | 100 | 100 | 100 | 94,7 | 77,6 | 100 | 93,9 |
| 8 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6» | 98,2 | 100 | 100 | 97,75 | 99,1 | 100 | 98,8 | 96,4 | 98,4 | 100 | 100 | 100 | 100 | 96,4 | 98,8 | 100 | 98,1 | 91,7 | 95,2 | 97,6 | 95,4 |
| 9 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7» | 98,6 | 100 | 90 | 98,8 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 80 | 100 | 100 | 94 | 98,6 | 98,6 | 100 | 98,9 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 10 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8» | 98,7 | 100 | 100 | 98,9 | 99,6 | 100 | 98,3 | 96,6 | 98,3 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 98,9 | 100 | 99,6 | 92,7 | 96,6 | 98,3 | 96,3 |

Итоговый балл по отрасли социальной сферы – 98,19

## Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей у учреждений выявлен ряд недостатков, а именно:

1) Недостатки выявленные по результатам обследования условий услуг для инвалидов, т.е. отсутствуют следующее оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации | Недостатки |
| ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | Отсутствует: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки» | Отсутствует: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| ГБСУ СО РК «Петрозаводский  дом-интернат для ветеранов» | Отсутствует: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» | Отсутствует: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Сменное кресло-каляска. |
| ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1» | Отсутствует: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4»\* | Отсутствует: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Сменное кресло-каляска. |
| ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5»\* | Отсутствует: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6» | Отсутствует: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7» | Отсутствует: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Сменное кресло-каляска. |
| ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8»\* | Отсутствует: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |

2) Недостатки выявленные по результатам обследования официальных сайтов организации на предмет наличия способов обратно связи:

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации | Недостатки |
| ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки» | Отсутствует: Электронная почта, Электронные сервисы, Раздел "часто задаваемые вопросы" |
| ГБСУ СО РК «Петрозаводский  дом-интернат для ветеранов» | Отсутствуют: Электронные сервисы |
| ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»» | Отсутствуют: Электронные сервисы |
| ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1» | Отсутствует: Электронная почта, Электронные сервисы, Раздел "часто задаваемые вопросы" |
| ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4» | Отсутствует: Электронные сервисы, раздел "часто задаваемые вопросы" |
| ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5» | Отсутствует: Раздел "часто задаваемые вопросы" |
| ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6» | Отсутствуют: Электронные сервисы |
| ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7» | Отсутствует: Раздел "часто задаваемые вопросы", Анкета для выражения мнения или ссылка на нее |
| ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8» | Отсутствуют: Электронные сервисы |

**Ранжированный итоговый рейтинг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п | Наименование организации | Итоговый балл по НОК |
| 1 | ГБСУ СО РК «Петрозаводский  дом-интернат для ветеранов» | 100 |
| 2 | ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | 99,9 |
| 3 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8» | 98,7 |
| 4 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7» | 98,6 |
| 5 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6» | 98,2 |
| 6 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5» | 97,9 |
| 7 | ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки» | 97,6 |
| 8 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» | 97,1 |
| 9 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4» | 97,0 |
| 10 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1» | 96,9 |

# **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

По результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Карелия, **итоговый балл отрасли составил 98,19 баллов.**

На основании полученных данных, для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в т. ч. техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организаций, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями.

2) Для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы образовательных учреждений рекомендуется рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса.

Рекомендации и пожелания респондентов, выявленные в ходе опроса получателей услуг:

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации | Пожелания/рекомендации/отзывы |
| ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | Обучение по ремонту обуви. |
| Улучшение и разнообразие в питании. Путешествовать, посещать различные экскурсии. |
| Разнообразие в еде |
| Далеко магазин |
| ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8» | Желаю, чтобы было побольше места в помещении, где находится Центр |
| Хотелось бы, чтобы у нас было побольше места. |
| Маленькое помещение |
| Помещения маленькие. |
| хотелось бы современных условий для нахождения детей |
| Для детей надо подобрать более просторное и комфортное помещение. |
| Надо просторное помещение. |
| В мкр Кайпа хотелось бы иметь свое помещение |
| Хотелось бы свое помещение |
| Побольше методической литературы |
| Хотелось бы что бы центр работал дольше по времени |
| Ребенок не всегда успевает посетить центр в Суоярви из- за графика работы |
| хотелось бы больше помещение |
| оснащение методической литературой |
| В Суоярви хочется свое отдельное здание |
| в Суоярви желательно данной организации находиться на первом этаже |
| Увеличить площадь помещений. |
| Свое помещение. |
| Всё организованно на высоком уровне |
| ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6» | Необходимо привлечь к занятиям юристов |
| Хотелось бы побольше таких мероприятий выездных экскурсий |
| ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4» | Если бы организация находилась в городе, было бы удобнее |
| Не мешало бы на территории Центра детских комплексов |
| Надо открыть филиал в черте города |
| Территориально отдален Центр, что не очень удобно |
| Отдаленность от центра города не всегда удобно |
| Больше информации в интернете. |
| приблизить к чертам города |
| Больше информации о центре вне сети Интернет. Больше листовок, информация в газетах. |
| ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1» | Помощь в организации транспорта. |
| Приобретение транспорта в подразделение п.Калевала, для улучшения услуг |
| Организация собственного транспорта для выездов специалистов в населенные пункты района. |
| Необходимо дополнительное помещение для тематических занятий с детьми и родителями. |
| Хотелось бы видеть современную обстановку, яркую игровую комнату комнату |
| Все устраивает, но можно было бы обновить мебель |
| Желательно в Центре организовать работу групп с родителями и детьми и отдельно работу швейной мастерской, но помещение для групповых работ имеется одно. |
| Нет места для занятий швейной мастерской. |
| Приобрести транспорт, чтобы специалисты подразделения Калевалы могли своевременно выезжать в район |
| Приобретение транспорта специалистам п. Калевала |
| Увеличить время рабочего дня. |
| Необходим психолог в данной организации. |
| Хотелось бы обязательно иметь наличие психолога в Центре |
| Больше спортивных и развлекательных мероприятий. |
| Дополнительные кружки. |
| Хотелось бы больше мест для детей с питанием |
| Хотелось бы чтобы у центра была машина и они как можно чаще приезжали к нам в село. |
| Мало места для групповых занятий |
| Специалисты профессионально работают |
| ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»» | Что бы был бесплатные интернет роутеры |
| Чтобы отделения работали в выходные дни |
| Работать отделениям до 20.00 и в выходные |
| Возможность помыться чтоб никто не заходил в ванну |
| ГБСУ СО РК «Петрозаводский  дом-интернат  для  ветеранов» | Процедурный кабинет свой |
| Процедурный кабинет |
| Больше национальных Карельских артистов |
| Больше финансирования |